



Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelisääntökirja

Lapin hyvinvointialueen aluehallitus 5.4.2023 § 144
Lapin hyvinvointialueen aluehallitus 29.5.2024 § 235 (Yleinen osa)



Sisällysluettelo

I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA.....	4
1 Sääntökirja.....	4
1.1 Sääntökirja ja sen soveltamisala.....	4
1.2 Sääntökirjan muuttaminen	4
1.3 Sääntökirjan voimassaoloaika.....	5
2 Määritelmät.....	5
3 Asiakkaan asema ja oikeusturva.....	6
3.1 Asiakkaan asema	6
3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	7
3.3 Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito	8
3.3.1 Henkilötietojen käsittelyn toteuttamisen menettelyt ja periaatteet.....	8
3.3.2 Tietojärjestelmille asetetut vaatimukset.....	9
3.3.3 Tietoturvapoikkeamat ja vahingonkorvaukset.....	9
3.3.4 Arkistointi	10
3.3.5 Salassapito	10
3.3.6 Etäpalvelu.....	11
4 Palveluntuottaja	11
4.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja hyväksyntä	11
4.1.1 Palveluntuottajien hyväksymisen edellytykset:.....	11
4.2 Palveluntuottajaa koskevat velvoitteet.....	12
4.2.1 Henkilöstö.....	14
4.3 Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset	15
4.4 Palveluihin hakeutuminen ja palvelutarpeen arviointi	16
4.5 Valvonta.....	16
4.6 Vastuut ja vakuutukset	17



4.7	Menettely sääntörikkomuksissa	17
4.8	Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus	18
5	Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu.....	19
6	Palvelun laskutus ja hinnoittelu	20
6.1	Palveluiden hintojen muutokset.....	20
6.2	Lapin hyvinvointialue.....	20
6.3	Asiakas	21
7	Verotus	21
8	Sähköinen palveluseteli	22
II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA		24
9	Lapsiperheiden kotipalvelu.....	24
9.1	Lapsiperheiden kotipalvelu.....	24
9.2	Lapsiperheiden kotipalvelun palvelukuvaus ja sisältö.....	26
10	Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat	27
11	Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset.....	28
12	Henkilöstö ja osaaminen	28
13	Laatu	30
14	Palveluiden järjestämisessä huomioitavia asioita tai palvelun sisällön vaatimukset ..	32
14.1	Palvelukerran peruutus, palvelun keskeytys, poissaolot ja muut poikkeustilanteet	33
14.2	Käyntitiedot, kirjaaminen ja palvelupalaute	34
15	Palvelusetelin arvo	35
16	Laskutus lapsiperheen kotipalvelun palvelusetelissä	36
17	Sopimusperusteinen varautuminen	37



I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA

1 Sääntökirja

1.1 Sääntökirja ja sen soveltamisala

Sääntökirja on asiakirja, jolla Lapin hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Lapin hyvinvointialue velvoittaa palvelun tuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Sääntökirjan yleinen osa koskee jokaista palvelusetelipalvelun tuottajaa, palvelukohtainen osio sisältää ne lisämääräykset, joita kullekin palvelusetelitoiminnalle asetetaan. Palvelukohtaisia osioita voidaan lisätä tähän sääntökirjaan myöhemmin.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun Lapin hyvinvointialue järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) (jatkossa palvelusetelilaki) mukaisesti. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia.

Lapin hyvinvointialue toimii palvelun järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1 mom. 1–4 kohtien vaatimukset sekä tämän sääntökirjan mukaiset vaatimukset ja ehdot. Lapin hyvinvointialue tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä ja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat lain 4 §:n 3 momentissa tarkoitettuun luetteloon.

1.2 Sääntökirjan muuttaminen

Lapin hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Hyvinvointialue ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, siitä tulee ilmoittaa siitä Lapin hyvinvointialueelle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli edellä mainittua ilmoitusta ei toimiteta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät palvelut tai aloitettu hoito valmiiksi palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti.



Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa, tai hänelle järjestetään palvelut hyvinvointialueen omassa palvelutuotannossa.

1.3 Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi ja astuu voimaan 1.6.2024.

2 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §: n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.
2. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen saajalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa hyvinvointialueen hyväksymä palveluntuottaja.
3. **Palvelusetelilakia** sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueen järjestämissä sosiaali- ja terveystalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.
4. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a – 10 c §:ssä säädetyllä tavalla.
5. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettuja palveluntuottajia (152/1990).
6. **Omavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.



7. **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit sekä muita velvoitteita.

3 Asiakkaan asema ja oikeusturva

3.1 Asiakkaan asema

Asiakasta voi edustaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia ja lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Lapin hyvinvointialue päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin. Lapin hyvinvointialue päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista sekä käyttöalueista. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytyille yksityiselle palveluntuottajalle.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

1. Asiakas kieltäytyy tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hyvinvointialueen tulee ohjata hänet alueen muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009, 6 §).
2. Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykenevä ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.
3. Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta; laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009, 6 § ja 7 § sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008)

Asiakkaan saatua myönteisen päätöksen palvelusetelistä, asiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan hyvinvointialueen hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Lista hyvinvointialueen hyväksymistä palveluntuottajista löytyy sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä. Asiakas antaa palveluntuottajalle Lapin hyvinvointialueelta saamansa palvelusetelipäätöksen. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Lapin hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien ja palvelupäätökseen kirjattujen palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse ylimenevistä kustannuksista.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Sopimus voidaan irtisanoa molemmin puolin.



Palveluntuottajan velvollisuus ennen irtisanomista on järjestää hoitokokous asukkaan-, omaisen ja tilaajaan kanssa mahdollisten ratkaisujen löytämiseksi. Palvelusopimuksen irtisanomisaika on 4 viikkoa tai sopimuksen mukaan.

Palvelusopimus irtisanotaan kirjallisesti ja tieto siitä toimitetaan alueen asiakas- ja palveluohjausyksikköön.

Asiakkaan ja palveluntuottajan sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Lapin hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle hänen asemansa palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, mahdolliset omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Asiakkaan on annettava tulositonnaisen palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä. Sen lisäksi, mitä palvelusetelilaissa säädetään, asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Mikäli hyvinvointialue lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy, mikäli tarve palveluun on edelleen olemassa. Tällaisessa tapauksessa Lapin hyvinvointialue järjestää palvelun muulla tavalla.

3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Lapin hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Tähän palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai viimeistään 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä



riippuen. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa välittömästi Lapin hyvinvointialueelle asiakassuhteissa tapahtuneista riita- ja vahinkotilanteista sekä antaa niihin kirjallinen vastine välittömästi tai 2 viikon sisällä asian kiireellisyydestä riippuen.

Asiakkaalla on oikeus tehdä Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) § 23 mukainen muistutus saamastaan palvelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaali- / potilasasiamieheen ja/tai tehdä Sosiaalihuoltolain § 23a mukaisen kantelun aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Näitä ovat esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa käyttää kulutushyödykettä tarjotessaan sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana.

Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeudenmukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus ja kaupan purku sekä vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

3.3 Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

3.3.1 Henkilötietojen käsittelyn toteuttamisen menettelyt ja periaatteet

Lapin hyvinvointialue on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Palvelujentuottaja on henkilötietojen käsittelijä. Palveluntuottaja vastaa henkilötietojen asianmukaisesta ja lainmukaisesta käsittelystä. Palveluntuottaja noudattaa henkilötietoja käsitellessään Lapin hyvinvointialueen määrittelemiä henkilötietojen käsittelyn ehtoja (liite 1. Henkilötietojen käsittelyn ehdot).



Palveluntuottajan käsittelemät henkilötiedot ovat erityisiä henkilöryhmiä koskevia, joten käsittelyssä tulee huomioida tietosuojalain (1050/2018) 6 §:ssä vaadittavat asianmukaiset ja erityiset toimenpiteet rekisteröidyn oikeuksien suojaamiseksi. Lapin hyvinvointialue yksilöi käsiteltävät henkilötiedot sekä määrittelee henkilötietojen käsittelytoimet liitteessä 2, jota palveluntuottaja noudattaa (liite 2. Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus).

Lapin hyvinvointialueen aluehallitus on hyväksynyt Lapin hyvinvointialueella noudatettavan tietoturva- ja tietosuojapolitiikan asiakirjan. Asiakirjassa määritellään hyvinvointialueen tietoturvallisuuden päämäärät, periaatteet ja toteuttaminen. Palveluntuottajan noudattaa liitteen 3 mukaista tietoturva- ja tietosuojapolitiikkaa tuottaessaan palvelua hyvinvointialueen asiakkaalle (liite 3. Lapin hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka).

Lapin hyvinvointialue edellyttää, että palveluntuottaja ylläpitää henkilöstön tietoturvan ja tietosuojan osaamista. Lapin hyvinvointialue tarjoaa palveluntuottajalle mahdollisuuden käyttää sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöille tarkoitettua Granite- tietoturva- ja tietosuojakoulutusympäristöä (Liite 4. Ohje LHA_osto_Granite koulutusohje).

3.3.2 Tietojärjestelmille asetetut vaatimukset

Palveluntuottaja kirjaa asiakastiedot sähköiseen asiakastietojärjestelmään, joka täyttää asiakas- ja potilastietojen käsittelylle asetetut tietoturva-vaatimukset. Järjestelmän tulee olla suunniteltu kyseistä käyttötarkoitusta varten.

Kaikkien asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn tarkoitettujen tietojärjestelmien valmistajia koskee velvoite ilmoittaa tuotantokäyttöön otettavasta tietojärjestelmästä Valviralle. Palveluntuottajan tulee noudattaa oheista Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen määräystä sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien olennaisista toiminnallisista ja tietoturva-vaatimuksista (Määräys 5/2021: Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien olennaisista toiminnallisista ja tietoturva-vaatimuksista).

Rekisterinpitäjä suosittelee, että palveluntuottaja siirtyy Kanta-soveltuvuuteen, jotta rekisterin käyttöoikeus voidaan ottaa käyttöön, kun se tulee mahdolliseksi asiakas/potilasjärjestelmän osalta.

3.3.3 Tietoturvapoikkeamat ja vahingonkorvaukset

Lapin hyvinvointialue on määritellyt tietoturva- ja tietosuojapoikkeaman käsittelyn menettelyt liitteessä 5. Palveluntuottaja käsittelee tietoturva- ja tietosuojapoikkeaman liitteen 5 mukaisesti (liite 5. Lapin hyvinvointialueen tietoturvapoikkeaman ilmoitusohje).



Jos rekisteröidylle aiheutuu vahinkoa tietosuojalainsäädännön rikkomisesta, vahingonkorvausvastuut arvioidaan ja niihin sovelletaan liitteen 1 henkilötietojen käsittelyn ehdot kohtaa 7 vahingonkorvaus ja vastuun rajoitukset.

Tietosuojalainsäädäntö edellyttää koko vahinkotapahtuman korvaamista. Palveluntuottaja on vahingon aiheuttaessaan vastuussa kaikista kolmannen osapuolen tai rekisteröidyn esittämisestä vaatimuksista, vahingoista (sekä välittömistä että välillisistä), kuluista ja kustannuksista sekä valvontaviranomaisen asettamista sanktioista, joita rekisterinpitäjälle aiheutuu siitä, että palveluntuottaja rikkoo Henkilötietojen käsittelyn ehdot -liitettä tai tietosuojalainsäädäntöä.

3.3.4 Arkistointi

Palveluntuottaja noudattaa Lapin hyvinvointialueen asiakkaiden asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelyssä ja säilyttämisessä hyvinvointialueen asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelyohjetta. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat toimitetaan veloitusetta rekisterinpitäjälle asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelyohjeen mukaisesti (liite 6 Lapin hyvinvointialue yksityiset palveluntuottajat arkistointi- ja käsittelyohje). Arkistointi- ja käsittelyohjetta noudatetaan myös manuaalisesti laadittuihin asiakas- ja potilasasiakirjoihin.

3.3.5 Salassapito

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen (liite 7. LHA_ostot_salassapito- ja käyttäjäsitoumus). Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun työntekijät ja opiskelijat eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa.

Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset tehdessään alihankintasopimusta.



3.3.6 Etäpalvelu

Video- ja kuvapuhelinpalvelun kautta tuotetuissa palveluissa palveluntuottaja käyttää ensisijaisesti etäyhteysvälinettä, joka on suunniteltu sote- toimintaympäristöön ja edellyttää vahvaa tunnistautumista. Palveluntuottaja noudattaa liitteen 8 ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelystä etäyhteyksiä käytettäessä (liite 8. Lapin hyvinvointialueen ohje etäyhteys asiakas- ja potilastyössä). Tietosuoja asetuksen ja tietosuojalain mukaan Lapin hyvinvointialue toimii asiakasrekisterin pitäjänä palvelusetelin avulla järjestettävissä palveluissa.

4 Palveluntuottaja

4.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja hyväksyntä

Ohjeet ja linkki hakulomakkeeseen palvelusetelituottajille löytyvät Lapin hyvinvointialueen verkkosivuilta kohdasta palveluseteli.

Palveluntuottajahakemukseen tarvittavat liitteet on lueteltu hakulomakkeiden yhteydessä.

Lapin hyvinvointialue hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin palvelusetelilain edellyttämällä tavalla palvelun tuottajat, joiden palvelujen

ostamiseen Lapin hyvinvointialueen antamaa palveluseteliä voidaan käyttää sekä ylläpitää palveluntuottajarekisteriä.

Palvelusetelijärjestelmän piiriin hyväksytään 30 vrk kuluessa siitä, kun hakemus on kirjattu saapuneeksi liitteineen. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain yleiset ehdot ([Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelustelistä 24.7.2009/569](#)).

4.1.1 Palveluntuottajien hyväksymisen edellytykset:

1. on merkitty ennakkoperintärekisteriin,
2. täyttää kyseiselle toiminnalle asetetut vaatimukset lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) vaatimukset,
3. jonka tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toiminnalta,
4. jolla on Potilasvakuutuslain (948/2019) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä; ja



5. joka täyttää hyvinvointialueen erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai hyvinvointialueen olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Edellä 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettujen hyvinvointialueen asettamien vaatimusten on oltava syrjimättömiä ja perustuttava puolueettomasti arvioitaviin seikkoihin.

Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys palveluntuottajan käyttämistä alihankkijoista. Palvelusetelituottaja vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan.

Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista. Mikäli palveluntuottaja solmii yhteistyösopimuksen / alihankintasopimuksen tuottajaksi hyväksymisensä jälkeen, tulee hänen hyväksyttävä se Lapin hyvinvointialueella ennen yhteistoiminnan aloittamista. Asiakkaan tulee saada tieto mahdollista yhteistyö-/alihankintasopimuksista jo ennen sopimuksen tekoa. Yhteistyösopimuksissa tulee sopia siitä, kuka vastaa palvelun toteuttamisesta, hoitaa tilausvälityksen sekä asiakaslaskutuksen.

4.2 Palveluntuottajaa koskevat velvoitteet

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, ammatillista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista ja sen tulee täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset. Palveluntuottajan tulee koko toiminnassaan huomioida asiakkaan etu. Ylisanoja ja/tai vertailumuotoja palveluista ei saa käyttää. Markkinoille ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Hinnosta ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen. Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan tilaajalle sähköisesti. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Lapin hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä asiakkaan ja palveluntuottajan sopimalla tavalla, johon käytettyä aikaa ei sisällytetä asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan mahdollinen omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.



Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Palveluntuottaja on velvollinen antamaan tiedon asiakkaalle, mikäli asiakkaan on maksettava palveluntuottajalle palvelusta, jota ei ole peruttu määräajassa. Määräajasta tulee sopia palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa.

Henkilökohtaisen avun osalta on määritelty: asiakkaan velvollisuus ilmoittaa palvelun peruutuksesta 24 h ja palveluntuottajan velvollisuus on ilmoittaa muutoksesta 7 vrk ennen.

Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palvelun tuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Palveluntuottajan tulee antaa tietoa Lapin hyvinvointialueelle asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan on tiedotettava Lapin hyvinvointialuetta toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen. Asiakasasiakirjat toimitetaan hyvinvointialueelle heti asiakassuhteen päätyttyä.

Palveluntuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin tietosuojalaissa (1050/2018) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (1050/2018) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palvelun tuottajan toimitiloihin.



Palvelun keskeytyessä palveluntuottajalle korvataan vain palvelussa toteutuneet läsnäolopäivät tai toteutunut palvelu. Lapin hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

4.2.1 Henkilöstö

Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla hankintalain (1397/2016) 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai 81 §:n mukaiseen laiminlyöntiin. Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (28.6.1994/559), terveydenhuollon ammattihenkilöistä. annetun asetuksen (608/2005) tai laki sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä (817/2015) tai sen siirtymäsäännösten mukaista pätevyyttä.

Lisäksi palveluntuottajan tulee pyytää työhön otettavalta henkilöltä nähtäväksi rikosrekisterilain 6 § 4 mom. tarkoitettu rikosrekisteriote, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään yhden vuoden aikana vähintään 3 kk kestävään työsuhteeseen (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 28 §).

Valvontaviranomaisen ohjeistuksen (ohje v/13869/2022) mukaan hoiva-avustajat työskentelevät sosiaalipalveluiden ympärivuorokautisissa toimintayksiköissä hoito- ja hoivatyön avustavissa työtehtävissä, jotka liittyvät asiakkaiden perustarpeista huolehtimiseen ja niissä avustamiseen.

Työnantajan on omavalvonnan keinon huolehdittava, että hoiva-avustajilla on tarvittava osaaminen edellä mainittuihin välittömän asiakastyön työtehtäviin. Hoiva-avustajien tulee saada aina tarvittaessa ammattihenkilöltä tukea ja apua, joten he eivät voi olla työvuorossa yksin ja vastata asiakkaiden hoidosta. Ammatillinen koulutus voi olla henkilökohtaisen hygienian ylläpidossa ja ruokailussa muu kuin hoitotehtävissä (hoiva-avustajat). Hoiva-avustajat tai sosiaali- ja terveydenhuollon tutkintoa opiskelevat eivät kuitenkaan voi työskennellä työvuorossa yksin tai vastata lääkityksestä. Hoiva-avustajat voidaan laskea henkilöstömitoitukseen, kun he osallistuvat välittömään asiakastyöhön. Välittömässä asiakastyössä he voivat pääsääntöisesti huolehtia asiakkaiden perustarpeista sekä avustaa niissä, kuten peseytymisessä, pukeutumisessa, ruokailussa, liikkumisessa, ulkoilussa ja toimintakyvyn ylläpitämisessä.

Palkatessaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä. Palveluntuottajan tulee



noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että ammattihenkilöstön (Sairaanhoitaja, lähihoitaja, fysioterapeutti, geronomi, toimintaterapeutti) tehtävänkuvat on tarkasti määriteltä ja että tehtävien hoitamiseen on työntekijällä asiaan kuuluva koulutus, perehdytys, osaaminen ja luvat ko. tehtävien hoitamiseen.

Palvelua antavalla henkilöstöllä tulee olla vähintään hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Tämä edellyttää, että työntekijä kykenee keskustelemaan asukkaiden, omaisten ja muun henkilöstön kanssa sekä tekemään tarvittavat asiakasta koskevat asiakirjamerkinnot. Mikäli palvelua antavan henkilön äidinkieli ei ole suomi, hyvinvointialue voi vaatia Suomessa myönnetyn kielitodistuksen.

Palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa määriteltäviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (339/1993 muutoksineen) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan ja sairaanhoitajan ammattia. Myös muu edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen.

4.3 Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset

Kaikkien palveluntuottajien on täytettävä Lapin hyvinvointialueen vaatimat palveluntuottajien hyväksymiskriteerit voidakseen tulla hyväksytyksi palvelusetelituottajaksi. Sen lisäksi palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen.

Palvelun tulee perustua kattavaan ja säännölliseen asiakkaan palvelutarpeen arviointiin sekä kirjalliseen asiakkaan ja verkoston kanssa laadittuun asiakassuunnitelmaan.

Palvelun tulee ylläpitää ja edistää asiakkaan toimintakykyä, palvelu tuotetaan kuntouttavalla työotteella.

Asiakkaiden tulee täyttää sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden myöntämisperusteet. Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät Lapin hyvinvointialueen hyväksymät palveluiden piiriin pääsyn edellytykset. Asiakkaalle on tehty palvelutarpeen arviointi, toimintakyvyn kartoitus ja hän on saanut myönteisen päätöksen.



4.4 Palveluihin hakeutuminen ja palvelutarpeen arviointi

Palveluita tarvitseva henkilö voi tehdä hyvinvointialueen viranhaltijalle sosiaalipalveluja koskevan suullisen tai kirjallisen hakemuksen. Aloite palvelun järjestämisestä voi tulla myös omaiselta/läheiseltä tai sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiselta, naapurilta tai viranomaiselta.

Palveluiden aloittaminen edellyttää aina, että hyvinvointialueen viranhaltija:

1. On tehnyt kokonaisvaltaisen ja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin
2. Laatinut asiakassuunnitelman
3. Tehnyt päätöksen asiakkaalle myönnetystä palvelusta

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi tehdään monialaisesti yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä ja muiden viranomaisten kanssa.

Palveluita annetaan asiakkaan asiakassuunnitelmassa sovitun sisällön mukaisesti.

Mikäli asiakas kieltäytyy tarjotusta palvelusetelistä, silloin asiakas ohjataan Lapin hyvinvointialueen muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009, §6).

4.5 Valvonta

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on turvata asiakkaiden ja asukkaiden oikeuksien toteutuminen sekä palvelusopimusten noudattaminen ja asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen hoito-, kuntoutus ja palvelusuunnitelmassa määritellyn mukaisesti. Lisäksi palveluiden valvonnalla pyritään varmistamaan ja lisäämään palveluiden laatua ja ehkäisemään laatupoikkeamia, jotta asiakas saa hyvää, yksilöllistä ja oikea-aikaista palvelua ja hoitoa.

Riippumatta palveluntuottajasta on palvelujen oltava yhdenvertaisia. Palveluntuottajien on täytettävä lain, palvelujen laatusuosituksen sekä sopimuksen ehdot. Säännöllinen yhteistyö Lapin hyvinvointialueen ja palveluntuottajien välillä on tärkeää asiakkaille tarjottavien palvelujen yhdenmukaistamisessa.

Palveluntuottajille järjestetään kaksi kertaa vuodessa neuvonta- ja yhteistyötilaisuuksia, joiden tarkoituksena on mm. tiedottaa palvelusetelitoiminnan ja eri palvelujen sisällöstä sekä tulevaisuuden kehittämissuunnitelmista.

Lapin hyvinvointialue on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen toteutumista ja tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta,



mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Valvontaa toteutetaan voimassa olevan Lapin hyvinvointialueen valvontaohjelman mukaisesti.

4.6 Vastuut ja vakuutukset

Palveluntuottajalla tulee olla riittävät vastuu- ja tapaturmavakuutukset mahdollisten vahinkojen varalle.

Lapin hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuolisille henkilöille tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.

Lapin hyvinvointialue ei vastaa myöskään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.

Lapin hyvinvointialue ei vastaa myöskään palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muissa kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyissä palveluissa aiheutuneista vahingoista miltään osin.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva asiakas- /potilasvakuutus.

4.7 Menettely sääntörikkomuksissa

Palvelusetelitoimintaa valvova Lapin hyvinvointialue voi antaa kirjallisen huomautuksen, jos se on saanut tietoonsa tai havainnut, että palveluntuottajan suorituksessa on virhe tai on ollut virhe.

Huomautuksen saatuaan on palveluntuottajan korjattava toimintansa välittömästi, ellei virhettä ole korjattu huomautukseen mennessä. Mikäli palveluntuottaja ei 14 vrk:n sisällä huomautuksesta korjaa toimintaansa, on hyvinvointialueella oikeus antaa palveluntuottajalle kirjallinen varoitus. Jos palveluntuottaja ei edelleenkään korjaa toimintaansa vaaditulle tasolle 14 vrk:n sisällä kirjallisesta varoituksesta, on hyvinvointialueella oikeus määrätä palveluntuottajalle seuraamusmaksu, jonka se on velvollinen maksamaan.

Jos palveluntuottaja ei edelleenkään korjaa toimintaansa varoituksesta ja seuraamusmaksusta huolimatta, Lapin hyvinvointialue voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi.

Palveluntuottajan suorituksessa on virhe, jos:

- Palveluntuottaja rikkoo tai jättää noudattamatta tämän sääntökirjan ehtoa tai periaatetta
- Palveluntuottaja rikkoo tai jättää noudattamatta muuta hyvinvointialueen antamaa ohjetta tai määräystä



- Palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä
- Palveluntuottajan tuottamissa palveluissa tai muissa toimissa havaitaan asiakasturvallisuutta vaarantava puute tai muu epäkohta
- Asiakaskirjauksessa tai laskutuksessa on puute
- Palveluntuottajalla on tapahtunut laiminlyönti asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa määriteltyjen palvelujen toteuttamisessa.

Seuraamusmaksun suuruus on (10 %) kymmenen prosenttia palveluntuottajan hyvinvointialueelle tehdyn kyseisen yksikön kuukausilaskutuksen määrästä sen kuukauden osalta, jolloin oikeus seuraamusmaksuun on syntynyt.

Mikäli palveluntuottajan toiminnassa havaitaan toistuvasti samoja virheitä, niin Lapin hyvinvointialue voi antaa virheestä huomautuksen ja määrätä seuraamusmaksun heti maksettavaksi. Virheen katsotaan toistuneen, mikäli samasta virheestä huomautetaan 6 kuukauden aikana edellisestä huomautuksesta. Palveluntuottaja on edelleenkin velvollinen korjaamaan toimintansa vaaditulle tasolle. Jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa, Lapin hyvinvointialue voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi.

Seuraamusmaksu samasta virheestä voidaan määrätä maksettavaksi jokaisesta kolmannelta huomautuksesta suoraan ilman kirjallista varoitusta, vaikka kahden aiemman huomautuksen perusteella olisi seuraamusmaksu jo määrätty. Palveluntuottaja on edelleenkin velvollinen korjaamaan toimintansa vaaditulle tasolle. Jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa, Lapin hyvinvointialue voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi. Seuraamusmaksusta lähetetään lasku palveluntuottajalle. Seuraamusmaksu voidaan kuitata palveluntuottajalle maksettavista suorituksista, mikäli seuraamusmaksua ei makseta eräpäivään mennessä. Seuraamusmaksun määrääminen ei rajoita Lapin hyvinvointialueen oikeutta vaatia vahingonkorvausta palveluntuottajalta.

4.8 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Mikäli Lapin hyvinvointialueen hallitus hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, Lapin hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelu tuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Lapin hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja



- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa tai henkirikoksessa.

Lapin hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja sitä pyytää. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

Lapin hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä tämän sääntökirjan mukaiset kriteerit.

5 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu

Lapin hyvinvointialueen aluehallitus päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Mikäli asiakkaan palvelutarve muuttuu, arvioidaan uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan päättää ja asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Mikäli palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, palvelusetelin arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Viranomaisten oikeuteen saada tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämistä varten tarpeellisia tietoja ja selvityksiä sovelletaan, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14 a §:ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, mikäli asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on tehtävä päätös. Vaihtoehtoisesti asiakkaalle voidaan tarjota edullisempaa vaihtoehtoa tai Lapin hyvinvointialueen tuottamaa palvelua. Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.



Palvelusetelillä tuotettu palvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

6 Palvelun laskutus ja hinnoittelu

Lapin hyvinvointialueella on käytössä sähköinen palveluseteli laskutusjärjestelmä.

Palveluntuottajan on toimiessaan Lapin hyvinvointialueen palvelusetelituottajana sitouduttava hoitamaan laskutus sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta.

Palveluntuottajalla on oltava käytössä hyvinvointialueen sähköinen palvelusetelijärjestelmä, joilta käy ilmi käyntiosoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

6.1 Palveluiden hintojen muutokset

Palveluiden hinnat ovat voimassa kalenterivuoden. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan Lapin hyvinvointialueelle elokuun loppuun mennessä. Hintoja voidaan korottaa vain palvelun yleistä indeksiä vastaavasti, korotus ei voi kuitenkaan ylittää 2 %.

Mikäli palvelun vaatimukset muuttuvat lainsäädännön muutosten johdosta, voidaan kahden prosentin korotus ylittää erillisellä päätöksellä.

6.2 Lapin hyvinvointialue

Lapin hyvinvointialue maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan.

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Maksamisen edellytyksenä on, että laskun liitteenä palveluntuottaja toimittaa raportin toteutuneesta palvelusta, joka voi olla työajan seuranta / läsnäololistat / hoitopalautte.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon Lapin hyvinvointialueelta jälkikäteen.

Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakkaan palvelusetelin 30 päivää laskutusjakson (1 kalenterikuukausi) päättymisestä. Mikäli palveluntuottaja ei veloita palveluistaan ajallaan tai jos veloituksessa ilmenee toistuvia virheitä, niin

Lapin hyvinvointialueelle syntyy oikeus saada hyvitystä virhetilanteesta (kts. kohta 4.7).



Palvelusetelipalvelujen tuottajat, jotka tuottavat palveluita asiakkaan kotiin, voivat laskuttaa matkakorvauksia Lapin hyvinvointialueelta.

Matkakorvausta voi hakea, jos:

- Palvelua tuottava yritys on rekisteröitynyt Lapin hyvinvointialueen palvelusetelituottajaksi ja asiakkaalle on myönnetty kyseiseen palveluun palveluseteli.
- Matka asiakkaan luo on yli 5 kilometriä palveluntuottajan lähimmästä toimipisteestä tai edellisen asiakkaan luota. Korvaus maksetaan 5 kilometriä ylittävältä osalta. Alle 5 kilometrin matkoilta ei makseta matkakorvauksia.
- Matkakorvausta voi hakea enintään 50 kilometrin yhdensuuntaiselta matkalta. Mikäli matka on pidempi kuin 50 kilometriä, maksetaan matkakorvaus vain 50 kilometriin asti.
- Matkat tulee tehdä lyhyintä reittiä käyttäen ja pyrkien asiakaskäyntien yhdistämiseen.

Matkakorvauksen suuruus on 0,53 euroa/kilometri, ja se tarkistetaan vuosittain Verohallinnon kilometrikorvauksia koskevan päätöksen mukaan.

Muita erillisiä kustannuksia kuten laskutuspalvelun suunnittelu- tai toimistokuluja tms. ei hyväksytä.

6.3 Asiakas

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta mahdollisen omavastuuosuuden ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Palvelusetelisääntökirjojen palvelukohtaisissa osiossa määritellään ne palvelut, joista palvelun käyttäjältä menee omavastuu sekä ne palvelut, joista ei mene omavastuuta.

Mikäli palveluntuottajalla on virheitä laskutuksessa, ne täytyy korjata niin hyvinvointialueen kuin asiakkaan laskutuksen osalta. Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuuosuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta palvelusetelin myöntäneelle hyvinvointialueelle heti ongelmien tultua ilmi.

Laskuihin ei lisätä laskutus-, toimisto- tai muita kuluja.

Lapin hyvinvointialue on laatinut palveluntuottajien käyttöön asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimusmallin.

7 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus.



Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverolain 34 §: n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- valtion tai hyvinvointialueen ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 §: n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

8 Sähköinen palveluseteli

Lapin hyvinvointialueella käytetään hyvinvointialueen osoittamaa sähköistä järjestelmää. Sähköinen järjestelmä palveluntuottajalle maksullinen. Palvelusetelillä tuotetusta palvelusta voidaan lähettää lasku hyvinvointialueelle, vain siinä poikkeustapauksessa, että sähköinen järjestelmä ei toimi.

Palveluntuottaja saa asiakkaalta hyvinvointialueen laatiman palvelupäätöstunnuksella varustetun palvelusetelin.

Palveluntuottaja on veloitettu tarkistamaan asiakkaan henkilöllisyys ja palvelusetelin oikeellisuus.

Palvelu tuotetaan setelin voimassaoloaikana ja veloitus täytyy tehdä viimeistään 30 päivää setelin voimassaolon päättymisestä.

Lapin hyvinvointialueelle osoitettujen kustannusten laskussa tulee näkyä kuukauden laskutetut eurot palvelulajeittain.

Verkkolaskuosoite

Lapin hyvinvointialue
OVT: 003703575029

Operaattoritunnukset:

003732213326210	Sosiaalipalvelut, perheiden ja työikäisten palvelut
003732213326240	Sosiaalipalvelut, vammaisten palvelut
003732213326270	Sosiaalipalvelut, ikääntyneiden palvelut

Y-tunnus: 3221332-6

Kirjaamo:

kirjaamo@lapha.fi

Postitusosoite:

Lapin hyvinvointialue
PL 8041
96101 Rovaniemi



II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA

9 Lapsiperheiden kotipalvelu

9.1 Lapsiperheiden kotipalvelu

Lapsiperheiden kotipalvelu perustuu sosiaalihuoltolakiin. Sosiaali-huoltolain 14 §:n mukaan kotipalvelu on hyvinvointialueen tuen tarpeisiin vastaavana sosiaalipalveluna järjestettävää palvelua.

Lapsiperheen kotipalvelu on sosiaalihuoltolain 18a §:n mukaista palvelua, jolla tarkoitetaan perheen arjen toimintakykyä turvaavaa ja vahvistavaa palvelua, johon sisältyy perheen yksilöllisen tarpeen mukaan:

1. hoito ja huolenpito.
2. lapsen hoidon ja kasvatuksen tukeminen.
3. aterioiden valmistamiseen, vaatteiden huoltamiseen ja kodin siisteydestä huolehtimiseen liittyvät tehtävät,
4. muiden kuin 3 kohdassa tarkoitettujen jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittaminen tai niissä avustaminen.

Lapsiperheellä on oikeus saada välttämätön 1 momentissa tarkoitettu kotipalvelu, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ilman niitä ei ole mahdollista synnytyksen, sairauden, vamman tai muun vastaavan toimintakykyä alentavan syyn taikka erityisen perhe- tai elämäntilanteen vuoksi.

Painopisteenä on perheen oman toimintakyvyn ylläpitäminen ja voimavarojen vahvistaminen, jolloin lähtökohtana on perheen tukeminen ja avustaminen toiminnoissa, ei puolesta toteuttaminen.

Lapsiperheissä työskennellään perheen kotona auttaen vanhempia lasten hoitoon, huolenpitoon ja kasvatukseen sekä kodinhoidollisiin tehtäviin liittyvissä töissä. Lapsiperheiden kotipalvelun avulla pyritään tunnistamaan, ehkäisemään ja helpottamaan lasten, nuorten ja perheiden pulmia mahdollisimman varhain.

Lapsiperheiden kotipalvelu on ensisijaisesti tavoitteellista, suunnitelmallista ja määräaikaista apua, jonka keskeisenä tavoitteena on perheen oman elämänhallinnan ja voimavarojen vahvistuminen. Lapsiperheiden kotipalvelu voi tukea vanhemmuutta ja arkirutiinien hallintaa sekä perheen toimintakykyä muuttuvissa tilanteissa. Lisäksi lapsiperheiden kotipalvelu voi sisältää konkreettista apua päivittäisissä kotitöissä ja lasten hoitamisessa sekä ohjata perhettä heitä tukeviin palveluihin.



Lapselle tulee turvata hyvä hoito ja kasvatusta sekä lapsen ikään ja kehitystasoon nähden tarpeellinen valvonta ja huolenpito. Lähtökohtana on lapsen vanhempien tai muiden huoltajien velvollisuus turvata lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi. Kun lapsen vanhemmat tai muut huoltajat tarvitsevat tätä tehtävää varten apua johtuen laissa mainituista syistä, on perheellä oikeus saada avuksi kotipalvelua. Lapsiperheelle on järjestettävä välttämätön kotipalvelu, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei ole mahdollista laissa mainittujen syiden vuoksi.

Tarkoituksena on vahvistaa tuen saantia lasten ja lapsiperheiden pulmiin ja ongelmiin varhaisessa vaiheessa. Tarpeenmukaisen ja riittävän tuen antamisella voidaan ehkäistä ongelmien pahenemista ja kasautumista ja siten vähentää muiden erityispalvelujen tai lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun tarvetta. Kotipalvelu järjestetään yleisenä lapsiperheiden palveluna. Myös lastensuojelun asiakkailta on vastaava oikeus kotipalvelun saamiseen.

Sosiaalihuoltolain 18a §:n mukaisen velvoitteen lisäksi sosiaalihuoltolain 13 ja 14 §§:t määrittää kotipalvelun järjestämistä. Kotipalvelua on lisäksi järjestettävä tarvittaessa siinä laajuudessa, niin vuorokauden aikoina, joina sitä tarvitaan, silloin kun on kyse lapsen terveyden tai kehityksen turvaamisesta.

Lapsiperheiden kotipalvelua voi saada lyhyt- tai pitkäkestoisesti sekä akuutissa tarpeessa. Lyhytkestoisen palvelun tarve voi olla esim. silloin, kun tarve aiheutuu raskaudesta, synnytyksestä, perheenjäsenen sairastumisesta, äkillisestä asiainn tarpeesta, joka voi olla esim. lääkärikäynti tai muu vastaava tilanne. Pitkäkestoisen palvelun tarve voi aiheutua esim. raskauteen, synnytykseen tai vauvanhoitoon liittyvästä avun tarpeesta, monikkoperheen tuen tarpeesta tai vanhemman ollessa pidempiaikaisesti uupunut sekä lapsiperheen kokonaisvaltaisen arjenhallinnan tuen tarpeesta.

Joskus perheellä on välttämätön tuen tarve pitkäkestoisempaan kotipalveluun. Myös silloin on kyse määräaikaisesta vähintään kolmen (3) kuukauden välein arvioitavasta tuen tarpeesta. Avun tavoitteena on vanhempien voimavarojen vahvistaminen. Yli 3 kuukautta kestävästä palvelusta laaditaan tavoitteellinen suunnitelma yhdessä perheen ja muiden perheen kanssa toimivien tahojen kanssa. Perheen omat läheisverkostot kartoitetaan mahdollisimman hyvin.

Edellä kuvattujen rajausten mukainen kotipalvelu ei aina riitä kaikkien perheiden kohdalla. Tuolloin käytetään yksilöllistä harkintaa kotipalvelun myöntämisessä.

Palvelun kesto ja tiheys riippuvat perheen tarpeesta ja palvelulle asetetuista tavoitteista. Keskimäärin käyntejä perheessä on kerran viikossa ja käynnin pituus on 2 - 4 tuntia. Palvelun kesto ja tiheys määritellään yksilöllisesti.



9.2 Lapsiperheiden kotipalvelun palvelukuvaus ja sisältö

Sosiaalihuoltolain mukaan kotipalvelua annetaan sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn, kuten uupumuksen tai erityisen perhe- ja elämäntilanteen perusteella.

Lapsiperheiden kotipalvelun tavoitteena on ylläpitää perheen hyvinvointia ja tukea arjessa selviytymistä erilaisissa elämäntilanteissa sekä ennaltaehkäistä lyhytaikaisissa elämän muutostilanteissa esiintyviä riskejä. Lapsiperheiden kotipalvelun tehtävänä on tukea perheen henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, asumiseen, lastenhoitoon ja kasvatukseen sekä muuhun tavanomaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.

Esimerkkejä tilanteista, jolloin voidaan myöntää lapsiperheiden kotipalvelua:

- Monikkoperheille tai perheille, joissa on paljon pieniä lapsia ja joilla on arjessa tuen tarvetta.
- Vauvaperheen arjen tueksi.
- Perheen akuutti- tai kriisitilanteessa (esimerkiksi onnettomuus, sairaalahoito).
- Arjen sujumisen tukemiseksi (arkirytmien löytymiseen, kasvatuksellisiin asioihin).
- Uupumukseen (esimerkiksi synnytyksen jälkeinen masennus).
- Erityistä tukea tai hoitoa tarvitsevan lapsen perheen tukemiseen.
- Palveluohjaukseen ja rohkaisuun kotoa ulospäin suuntautumiseen.
- Perheille, joilla on tarve ohjaukseen ja neuvontaan arjen (ruuanlaitto, päivittäinen kodinhoito, lasten kasvatusta, hakemuksissa auttaminen) asioissa.

Esimerkkejä tilanteista, jolloin ei myönnetä lapsiperheiden kotipalvelua:

- Päivähoitoikäisten lasten säännölliseen lastenhoidon tarpeeseen, koska päivähoito/varhaiskasvatusta on ensisijainen palvelu.
- Koululaisten aamu-, iltapäivä- ja loma-ajoista johtuviin lastenhoitotarpeisiin, tai päiväkodin loma-aikojen lastenhoitotarpeeseen.
- Äkillisesti sairastuneen lapsen hoitoon vanhemman työssäkäynnin mahdollistamiseksi.
- Vanhempien asiointikäynteihin (esimerkiksi lääkäri, terapia) ei pääsääntöisesti myönnetä kotipalvelua, ainoastaan erityisen harkinnan kautta.
- Siivoukseen tai kuljetukseen.
- Vanhempien kotona tehtävään etätööhön.
- Vanhemman opiskelun tai harrastuksen mahdollistamiseen.
- Henkilökohtaisen avustajan tarpeeseen.
- Lapsen terveydenhoidollisiin toimenpiteisiin.



Kotipalvelu perustuu asiakkaan kanssa tehtyyn palvelu-/toteuttamissuunnitelmaan, jossa sovitaan työskentelyn tavoitteet, palvelun tuntimäärä, työn sisältö sekä palvelun kesto.

Palvelun myöntäminen perustuu aina sosiaalihuollon työntekijän laatimaan palvelutarpeen arvioon. Tarvetta arvioitaessa otetaan huomioon avun tarpeen kiireellisyys. Ensisijaisena kiireellisyysskriteerinä on lapsen arjen turvaaminen, kun lapsen arki ja päivän rutiinit ovat uhattuna vanhemman alentuneen toimintakyvyn vuoksi. Toissijaisesti palvelua tarjotaan muihin tarpeisiin esim. Lapsen hoitoon vanhemman hoitokäyntien ja asioinnin ajaksi.

Lapsiperheiden kotipalvelun tilaajana voi toimia asiakas itse tai yhteistyötaho. Kotipalvelun palvelutarvetta arvioitaessa otetaan huomioon avun tarpeen kiireellisyys, perheen kokonaistilanne sekä mahdollisuus saada muuta apua tai palvelua. Palvelun järjestämisen lähtökohtana on asiakasperheiden yhdenvertainen ja oikeudenmukainen kohtelu sekä samansuuntainen harkinta toteutettaessa lapsiperheiden kotipalvelua.

Lapsiperheiden kotipalvelusta päätettäessä jokaisen perheen tilanne ja tarve harkitaan aina yksilöllisesti. Asiakkaan palveluntarve määrittelee palvelun sisällön eli sen missä asioissa asiakas tarvitsee apua ja kuinka paljon. Lapsiperheiden kotipalvelun myöntämisestä ja palvelun järjestämisen toteuttamistavasta tehdään aina viranhaltijapäätös ja palvelu-/toteuttamissuunnitelma. Palvelun sisältö määritellään asiakassuunnitelmassa ja viranhaltija kertoo asiakasmaksun määräytymisestä asiakkaalle varmistaen, että asiakas ymmärtää hänelle maksettavaksi jäävän omavastuusuuden.

10 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Lapsiperheiden kotipalvelu on tarkoitettu Lapin hyvinvointialueella asuville lapsiperheille. Palvelua myönnetään perheille, joissa on alle 18-vuotias lapsi.

Lapsiperheiden kotipalvelu on lyhytaikaista, pääsääntöisesti enintään 3 kuukauden tilapäisiin tarpeisiin tarkoitettua perheen arjen tukemista.

Asiakas valitsee palvelusetelituottajan julkisesta luettelosta ja sopii palvelun aikataulun. Asiakas antaa palveluntuottajalle tarpeellisen tiedon tarvitsemastaan palvelusta, joka on kirjattu asiakassuunnitelmaan. Palvelun tuottajalla on velvollisuus tarkistaa asiakkaalta ja tarvittaessa päätöksen tehneeltä työntekijältä, että asiakkaalle on myönnetty palvelusetelipalvelua. Ilman myönteistä päätöstä palvelusetelituottajalla ei ole mahdollisuutta veloittaa Lapin hyvinvointialuetta palvelusetelipalvelusta. Myönnetyn palvelusetelin arvon ylittävästä palvelusta ei myöskään voi laskuttaa Lapin hyvinvointialuetta.



Palvelun tuottaja huolehtii palvelusetelin myöntämispäätöksen mukaisista palveluista vähintään saman sisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin hyvinvointialueen oma kotipalvelu tuottaa palvelun.

Palvelu tuotetaan asiakkaiden kotona tai kunkin asiakkaan omassa toimintaympäristössä, kuitenkin ensisijaisesti asiakkaan kotona. Asiakas vastaa hänen palveluunsa tarvittavista päivittäistavaroista (ja työvälineistä ja tarvikkeista). Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä tarvikkeista ja välineistä.

Asiakassuunnitelmaa tarkistetaan säännöllisesti ja aina, jos suunnitellut ja myönnetty palvelusetelipalvelut eivät vastaa asiakkaan palvelutarpeeseen. Palvelun tuottajan tulee ilmoittaa yhteyshenkilölle, jos suunnitelma ei vastaa hänen näkemystään asiakkaan palvelutarpeesta.

11 Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toiminnalta. Tukipalvelua suorittavalla tulee olla tehtävien suorittamiseen soveltuva koulutus, riittävä työkokemus ja perehdytys tehtävään.

Palvelusetelin myöntää hyvinvointialueen viranhaltija. Palveluseteli voidaan myöntää lapsiperheiden tilapäiseen kotipalveluun. Palveluntuottajaksi hakeudutaan täyttämällä Lapin hyvinvointialueen hakemuslomake, joka lähetetään täytettynä Lapin hyvinvointialueen kirjaamoon osoitteeseen Kirjaamo, PL 8041 Lapin hyvinvointialue, 96101 Rovaniemi tai sähköpostilla kirjaamo@lapha.fi.

Palvelusetelituottajan on oltava tavoitettavissa virka-aikana.

12 Henkilöstö ja osaaminen

Lapsiperheiden kotipalvelun henkilöstön kelpoisuusehdot määräytyvät sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 817/2015 sekä asetuksen 153/2016 mukaan.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön perheen kanssa.



Kuitenkin vastuuhenkilöllä on vähintään sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, mikäli yksikössä on kolme työntekijää tai enemmän.

Palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tulee olla merkitty Valviran ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin. Lähihoitajan, joka tuottaa sosiaalipalveluita, tulee olla rekisteröitynä Valviran rekisterissä. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämistä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekistereistä. Henkilöstön tulee olla sen mukainen, miten palvelut on rekisteröity.

Asiakastyöskentelyä toteuttavalla henkilöstöllä on oltava vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai muu soveltuva perustutkinto. Soveltuvia tutkintoja voivat olla esim. kodinhoitaja, lastenohjaaja, nuoriso-ohjaaja ja lastenhoitaja. Lisäksi puolella (50%) työntekijöistä vähintään yhden (1) vuoden kokoaikainen työkokemus lasten parissa tehtävästä työstä.

Palveluntuottajan on ylläpidettävä ajantasaista listaa henkilökunnastaan ammattinimikkeineen sekä henkilökunnan koulutuksesta ja työkokemuksesta. Työntekijäluetteloiden on oltava tilaajan tarkistettavissa ajantasaisina.

Palveluntuottajan tulee olla tietoinen henkilöstönsä osaamisalueista ja täydennyskoulutuksista sekä huolehtia, että henkilöstöllä on riittävä koulutus ja osaaminen, huomioiden asiakkaiden erityistarpeet. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä asianmukaisesta rekrytoinnista, pätevyydestä ja perehdyttämisestä työtehtäviin. Yhtenä tärkeänä osana perehdyttämistä on tässä sääntökirjassa esitettyjen sisältöjen läpikäynti henkilöstön kanssa. Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa kuten omasta toiminnastaan.

Palveluntuottaja huolehtii, että henkilöstö on lasten kanssa työskentelyyn soveltuva, tehtävänsä hyvin perehdytettyä ja luotettavaa. Henkilöstöllä tulee olla hyvät asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaidot sekä hyvä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottaja on vastuussa henkilöstönsä rikostaustan selvittämisestä. Palveluiden järjestämisessä noudatetaan lakia lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002). Tilaajalla on oikeus pyydettäessä tarkistaa tiedot siitä, että palveluntuottaja on tarkistanut henkilöstönsä rikostaustat.

Palveluntuottajan henkilöstö on tietoinen, että palveluntuottajan kaikilla työntekijöillä on lastensuojelulain (417/2007) 25§:n mukainen ilmoitusvelvollisuus hyvinvointialueen sosiaaliviranomaisille, mikäli he tehtävässään ovat saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttävät lastensuojelun tarpeen selvittämistä.



Palveluntuottajan henkilöstö on tietoinen, että ennen lapsen syntymää 25§:n mukaisten ilmoitusvelvollisten on tehtävä ennakkollinen lastensuojeluilmoitus, jos on perustelua syytä epäillä, että syntyvä lapsi tulee tarvitsemaan lastensuojelun tukitoimia välittömästi syntymänsä jälkeen.

Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa hyvinvointialueelle sekä kirjata muutos palveluseteliportaaliin Vaanaan.

13 Laatu

Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti Lapin hyvinvointialueella.

Hyvinvointialue vastaa ensisijaisesti järjestämiensä palvelujen laillisuudesta, laadusta ja asianmukaisuudesta. Hyvinvointialueen yksityisiltä palveluntuottajilta tilaamat palvelut ovat osa julkista sosiaalipalvelujärjestelmää, jonka vuoksi hyvinvointialueen tilaajana on valvottava palveluiden toteuttamista. Tilaajan valvonta kohdistuu keskeisimmin mm. toiminnan edellyttämään henkilöstöön, palvelujen laatuun, asiakkaan asemaan ja oikeuksiin ja palveluntuottajan tiedonhallintaan asiakkaan asioissa. Tilaaja toteuttaa valvontaa toteuttamalla tarkastuskäyntejä sekä pyytämällä palveluntuottajalta raportteja.

Palveluntuottaja huolehtii, että sen henkilöstö tunnistaa keskeiset laatuun vaikuttavat tekijät ja että se sitoutuu työskentelyssään pyrkimään laadukkaaseen työhön.

Palveluntuottajan tulee sitoutua siihen, että asiakasperhe saa hyvää, yksilöllistä ja tasalaatuista palvelua. Palveluntuottaja mm.

- käynnistää palvelun ja toteuttaa työskentelyn sisällön yhteisesti sovitulla tavalla
- nimeää asiakasperheelle vastuutyöntekijän ja huolehtii, että perhe on palvelun käynnistyessä tietoinen siitä, kuka palveluntuottajan vastuutyöntekijä on
- huolehtii, että jokaisen asiakasperheen yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan
- pyrkii toiminnassaan aktiivisin toimenpitein minimoimaan perhekohtaisten työntekijöiden vaihtumisen
- informoi asiakasperhettä oman toimintansa osalta asiakastietojen käsittelyä koskevista yleisistä toimintatavoistaan sekä lainmukaisista velvoitteistaan henkilötietojen käsittelyssä
- Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvalla on ilmoitusvelvollisuus (Sosiaalihuoltolaki 48§ ja 49§). Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisivat tietoon nopeasti ja niihin voitaisiin puuttua riittävän ajoissa.



Palveluntuottajan on huolehdittava, että sen henkilöstö on tietoinen ilmoitusvelvollisuuden periaatteista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä toimintayksikön omavalvontasuunnitelmaan.

Palveluntuottaja sitoutuu saumattomaan yhteistyöhön hyvinvointialueen kanssa. Palveluntuottaja mm. kirjaa säännönmukaisesti asiakasturvallisuutta vaarantavat tapahtumat ja raportoi niistä tilaajalle viipymättä sekä sitoutuu osallistumaan tilaajan toteuttamiin asiakastytyväisyyden sekä laadun seurantaa ja kehittämistä koskeviin mittauksiin.

Palveluntuottajan on laadittava yksityisistä sosiaalipalveluista asetetun lain (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma.

Asiakkaan oikeusturvakeinot ja niitä koskevat menettelytavat on kuvattu yleisessä sääntökirjassa

Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan hyvinvointialueen oman toiminnan taso (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009). Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä turvallisuuden suhteen. Laadun mittarina käytetään asiakaspalautetta, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilaajalle palvelua koskevista muistutuksista, kanteluista ja sosiaalihuoltolain (48 § ja 49 §) mukaisista henkilökunnan tekemistä epäkohtailmoituksista. Lisäksi palveluntuottajan tulee tiedottaa edellä mainittuja koskevista tekemistään ratkaisuksista ja toimenpiteistä.

Hyvinvointialue tekee valvontakäyntejä palveluntuottajan toimintaan oman valvontaohjelman, Avin ja Valviran ohjeen ja lainsäädännön mukaisesti. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan hyvinvointialueelle valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Valvontakäynneistä ilmoitetaan pääsääntöisesti etukäteen.

Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa käytetään laadunvalvonnan mittarina. Palveluntuottajan tulee toimittaa hyvinvointialueelle kopio omavalvontasuunnitelmasta sekä päivittää sitä vuosittain ja tilanteen muuttuessa. Valvontakäynnillä tarkistetaan omavalvontasuunnitelma ja muut tarvittavat asiakirjat.

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) mukaan vastuu palvelujen turvallisuudesta on palveluntuottajalla. Palveluntuottajan on varmistettava, ettei palvelu aiheuta vaaraa käyttäjälleen. Palveluntuottaja edistää turvallisuutta noudattamalla lakeja, säädöksiä, ohjeita ja hyväksi tunnettuja menettelytapoja, ilmoittamalla vaaratilanteista viranomaisille ja asiakkaille sekä tekemällä jatkuvaa laadunvarmistustyötä (esim. kouluttamalla henkilöstöä hätätilanteiden varalle).



Jos asiakkaalla on kotieläimiä, tulee asia olla kirjattuna asiakkaan palvelusuunnitelmaan/toteuttamissuunnitelmaan. Palvelu/toteuttamissuunnitelmaan kirjattujen erityispiirteiden huomiointi on palveluntuottajan vastuulla. Tarvittaessa näistä asioista voi neuvotella viranhaltijan kanssa.

Mikäli asiakkaan tilanne kriisiytyy työskentelyn aikana, tulee palveluntuottajan välittömästi ottaa yhteyttä palvelun myöntäneeseen tahoon tai akuutissa kriisitilanteessa hätäkeskukseen.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon mahdollisimman vähäinen ympäristökuormitus.

14 Palveluiden järjestämisessä huomioitavia asioita tai palvelun sisällön vaatimukset

Palvelusetelin myöntäminen perustuu aina sosiaalihuollon työntekijän laatimaan palvelutarpeen arvioon. Tarvetta arvioitaessa otetaan huomioon avun tarpeen kiireellisyys. Ensisijaisena kiireellisyyskriteerinä on lapsen arjen turvaaminen, kun lapsen arki ja päivän rutiinit ovat uhattuna vanhemman alentuneen toimintakyvyn vuoksi.

Toissijaisesti palvelua tarjotaan muihin tarpeisiin esim. lapsen hoitoon vanhemman hoitokäyntien ja asiointien ajaksi.

Palvelusta ja palvelusetelin arvosta annetaan aina valituskelpoinen päätös asiakkaalle, ja palveluseteli luodaan sähköisessä järjestelmässä (Vaana).

Palvelusetelipalvelun sisältö, kesto ja tavoitteet määritellään asiakassuunnitelmassa.

Palvelusetelipäätöksestä ilmenee tehtävän työn sisältö, ajankohta ja tuntimäärä sekä voimassaoloaika

Asiakas valitsee palvelusetelituottajan julkisesta luettelosta ja sopii palvelun aikataulun. Asiakas antaa palvelusetelituottajalle tarpeellisen tiedon tarvitsemastaan palvelusta, joka on kirjattu asiakassuunnitelmaan.

Palvelusetelituottajalla on velvollisuus tarkistaa asiakkaalta ja tarvittaessa päätöksen tehneeltä työntekijältä, että asiakkaalle on myönnetty palvelusetelipalvelua. Ilman myönteistä päätöstä palvelusetelituottajalla ei ole mahdollisuutta veloittaa Lapin hyvinvointialuetta palvelusetelipalvelusta. Myönnetyn arvon ylittävästä palvelusta ei myöskään voi laskuttaa Lapin hyvinvointialuetta. Asiakas voi sopia palvelusetelituottajan kanssa suunnitelmasta poikkeavasta tuntimäärästä, mutta tällöin kyse on lisäpalvelun ostosta ja sen sisällön ja kustannusten sopiminen on



asiakkaan ja palvelusetelituottajan välinen asia, eikä Lapin hyvinvointialue vastaa siitä syntyneistä kustannuksista.

Asiakassuunnitelmaa tarkistetaan säännöllisesti ja aina, jos suunnitellut ja myönnetyt palvelusetelipalvelut eivät vastaa asiakkaan palvelutarpeeseen.

Palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa yhteyshenkilölle, jos suunnitelma ei vastaa hänen näkemystään asiakkaan palvelutarpeesta.

Palvelusetelituottaja sitoutuu tuottamaan asiakkaalle sen sisältöisen ja sen laajuisen palvelun, mikä asiakkaalle on myönnetty. Viimekädessä asiakas päättää itse, minkä verran myönnettyistä palveluseteleistä käyttää.

Asiakkaalla ei ole velvollisuutta käyttää myönnettyä palveluseteliä, jos palvelu järjestyy muulla tavoin tai asiakas on ilmoittanut palvelun peruuntumisesta sopimuksen mukaisesti. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009).

14.1 Palvelukerran peruutus, palvelun keskeytys, poissaolot ja muut poikkeustilanteet

Mikäli palveluntuottaja ei voi tuottaa palvelutapahtumaa asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti, palveluntuottajan tulee ilmoittaa peruutuksesta asiakkaalle viimeistään seitsemän (7) arkipäivää ennen käyntiä. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta käynnistä asiakkaan kanssa.

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että asiakas saa tiedon heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti esim. soittamalla.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palvelutapahtuman peruuntumisesta heti, kun se on asiakkaan tiedossa. Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun palvelutapahtuman ilman veloitusta, ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua palvelutapahtumaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty käynti katsotaan kokonaan toteutuneeksi. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja palvelun tuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen aikatauluissa. Hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

Mikäli perhe ei ota vastaan, keskeyttää myönnetyn palvelun tai sen toteutuksen taikka palvelun tarve poistuu, tulee palveluntuottajan olla viivytyksettä yhteydessä hyvinvointialueen päätöksen tehneeseen viranhaltijaan.

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.



14.2 Käyntitiedot, kirjaaminen ja palvelupalaute

Palvelusetelipalvelussa syntyvien asiakirjojen rekisterinpitäjänä toimii hyvinvointialue ja palveluntuottaja toimii henkilötietojen käsittelijänä siltä osin, kun se käsittelee asiakkaan henkilötietoja hyvinvointialueen lukuun.

Toiminnassaan palveluntuottajan tulee olla erityisen huolellinen tietojen luottamuksellisuuteen ja salassapitoon liittyvissä asioissa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen henkilöstö noudattaa voimassa olevia, laissa säädettyjä salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta sekä tietoturvasta ja tietosuojasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu perehdyttämään henkilöstönsä tietosuojaan ja –turvaan sekä henkilötietojen käsittelyyn liittyviin asioihin, asianomaiseen lainsäädäntöön sekä kirjaamisohjeisiin. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaiden tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on tarpeellista.

Palveluntuottaja kirjaa asiakastiedot sen henkilön nimellä, jolle palvelupäätös on tehty. Asiakas- ja potilastietojen käyttö edellyttää asiakassuhdetta tai muuta asiallista yhteyttä tietojen käsittelyyn. Palveluntuottajan tulee varmistaa asiakaskohtainen kirjaaminen voimassa olevan lainsäädännön ja voimassa olevien viranomaisohjeiden edellyttämällä tavalla. Palveluntuottaja kirjaa lain edellyttämät asiakastiedot käyttämällään menetelmällä (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015).

Asiakastyö tulee kirjata lainsäädännön vaatimusten mukaisesti (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015 ja Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021). Palveluntuottajalta edellytetään käyntikohtaista dokumentointia sekä palvelu-/toteuttamissuunnitelman tekemistä.

Palveluntuottajalta edellytetään käyntikohtaista dokumentointia asiakastyön toteutumisesta sisältäen vähintään:

- toteutumisaika
- käyntikerralla läsnäolleet perheenjäsenet
- käyntikerran sisältö peilaten palvelulle asetettuihin tavoitteisiin.

esimerkiksi: Kotikäynti klo 9–12. Työntekijä Hilma Hoitaja. Lasten perushoitoa ja kodinhoidollisia töitä. Läsnäolijat. Onko tavoitteisiin päästy ja millä keinoin, jos ei niin miksi ei. Mikä perheen tilanne on nyt

Hyvinvointialue valvoo palveluntuottajien toimintaa pyytäen palveluntuottajilta mm. seuraavaa raportointia:

- Asiakaspalautteiden tulokset vuosittain.
- Asiakasreklamaatiot, välittömästi kun ne ovat tapahtuneet.
- Palveluntuottajan tulee informoida tilaajaa



- asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista
- reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä
- hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.
- Palveluntuottajan on myös raportoitava tilaajalle toiminnassaan tapahtuvista virheistä, vahingoista ja muutoksista. Palvelupalautteiden ja reklamaatioiden toimittaminen tilaajalle on aina palveluntuottajan vastuulla.

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava tilaajaa toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista viipymättä, kuten esimerkiksi palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este tai keskeytys) tai yhteystietojen muuttumisesta.

15 Palvelusetelin arvo

Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelit voidaan myöntää enintään kolmeksi kuukaudeksi kerrallaan.

Jos palveluntarve muuttuu, hyvinvointialue arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto perheen kotipalvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja järjestää perheen palvelut muulla tavoin.

Kotihoidon palvelusetelin arvo on tasasuuruinen, 35 euroa. Hyvinvointialue päättää kulloinkin voimassa olevat palvelusetelien maksimiarvot lapsiperheiden kotipalvelulle.

Palvelusetelillä tuotettuna asiakkaan omavastuuosuus vaihtelee sen mukaan, minkä palveluntuottajan asiakas valitsee (palveluntuottajan tuntihinta). Asiakas maksaa omavastuuosuuden suoraan yksityiselle palvelun tuottajalle ja maksu on palveluntuottajan tuntihinnan ja hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvon välinen erotus.

Tilapäisen lapsiperheiden kotipalvelun asiakasmaksu on alle 2 h / vrk 15 euroa, 2–4 h / vrk 25 euroa, 4–6 h / vrk 35 euroa ja koko päivä 45 euroa. Lapsiperheiden kotipalvelusta ei peritä maksua, mikäli palvelu kuuluu lapsiperheiden sosiaalityön, vammaispalvelun tai lastensuojelun asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja/tai palvelusuunnitelman mukaisiin palveluihin tai asiakasperhe saa toimeentulotukea.

Johtuen työvoimakustannusten erilaisuudesta eri vuorokauden ja viikon aikoina palvelusetelin lopullinen arvo määräytyy seuraavilla kertoimilla:



Palvelun toteuttamisaika	Kerroin
arkisin klo 7-18	1,0
arkisin klo 18-22	1,15
lauantaisin klo 7-18	1,2
lauantai ja arkipyhän aatto klo 18-22 ja arkipyhät ja sunnuntait klo 7-22	2,0

16 Laskutus lapsiperheen kotipalvelun palvelusetelissä

Palveluntuottajan tulee raportoida asiakkaalleen antamista palveluista Lapin hyvinvointialueen raportointivaatimuksien mukaisesti sekä pyydettyäessä. Palveluntuottaja ilmoittaa palvelun tuottamisen Vaana palvelusetelijärjestelmässä. Palveluntuottaja saa maksun hyvinvointialueelta setelin arvoon asti asiakkaan kotipalvelun tunneilta. Laskutusperusteena on asiakkaan luona tehtävä välitön työaika. Välitön asiakastyö alkaa, kun saavutaan asiakkaan luota ja loppuu, kun poistutaan asiakkaan luota. Käynnin laskutus tapahtuu käynnin todellisen keston mukaan.

Palveluntuottajan tulee vastata palautteisiin sekä kaikkiin reklamaatioihin. Palveluntuottajalle ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta mahdollisen omavastuuosuuden ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Palveluntuottaja voi periä tuntihinnan lisäksi matkakorvauksen, joka tulee sopia asiakkaan kanssa ennen palvelun käynnistymistä ja merkitä sopimukseen. Palvelun myöntäjä voi harkintansa ja määrärahojen puitteissa myöntää asiakkaalle matkakorvaussetelin korvaamaan palveluntuottajan matkakuluja, mikäli asiakas asuu taajama-alueen ulkopuolella ja lähimmältä kotihoitotoimistolta tai edellisen asiakkaan luota asiakkaan luokse yhdensuuntainen matka on yli 15 kilometriä. Matkakorvaus on valtion matkustussäännön mukainen.



Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen, palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan asian selvittämiseksi heti, kun ongelmia ilmenee.

Lapin hyvinvointialueella on käytössä sähköinen palvelusetelin laskutusjärjestelmä. Palveluntuottajan on toimiessaan Lapin hyvinvointialueen palvelusetelituottajana sitouduttava hoitamaan laskutus sähköisen palvelusetelijärjestelmän (Vaanan) kautta.

Palvelusetelituottamistapa ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

17 Sopimusperusteinen varautuminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden tulee varautua häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin ja varmistaa yhteiskunnan toimintakyky ja väestön kannalta elintärkeiden toimintojen jatkuvuus kaikissa tilanteissa. Taustatieto varautumisesta löytyy: STM ohje Sopimusperusteinen varautuminen 2019:9, Huoltovarmuuskeskuksen Sopiva-suositus. Palveluntuottajan on noudatettava varautumisessa kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisohjeita.

Palveluntuottajalla on velvollisuus palvelun tuottamiseen myös häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Häiriötilanteita ja poikkeusoloja ovat esim. lakko, vesi-, sähkö-, lämpö- ja IT-häiriöt.

Palveluntuottajan on tällöin noudatettava Tilaajan antamia tarkempia ohjeita.

Palveluntuottaja on velvollinen varautumiseen, Palveluiden jatkuvuuden suunnitteluun ja valmiussuunnitteluun siten, että Palvelu on mahdollisimman toimintavarmaa esim. miten toimitaan häiriötilanteissa: kenet hälytetään, miten perehdytetään, lapsiperheiden kotipalvelun asiakaslista ja missä henkilökunnan puhelinnumerot ovat saatavilla.

Palveluntuottajan on laadittava arvio palvelutoiminnan keskeisistä riskeistä osaksi omavalvontasuunnitelmaa ja tehtävä yhteistyötä tilaajan kanssa häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin valmistautumisessa. Palveluntuottajan on osallistuttava Tilaajan pyynnöstä valmistautumiseen liittyviin harjoituksiin.

Varautumiseen ja valmiussuunnitteluun kuuluvat toimenpiteet sisältyvät Palvelun hintaan.

Palveluntuottajalla on oikeus kohtuulliseen, sopimuksen hintatasoon perustuvaan korvaukseen häiriötilanteisiin liittyvistä lisääntyneistä tehtävistä ja kustannuksista. Korvauksen määrästä sovitaan Tilaajan kanssa erikseen.